



SIEMENS

Ingenuity for life

Maintenance, améliorations et support MOM

Libérez tout le potentiel de votre produit Siemens Digital Industries Software

Avantages

- Libérez tout le potentiel de notre produit
- Restez informé des dernières innovations et améliorations des produits et accédez aux principales versions et mises à jour
- Optimisez la productivité de vos équipes en utilisant les versions des outils les plus récentes
- Un accès flexible aux ressources d'assistance technique afin de répondre à vos questions rapidement et selon vos disponibilités
- Des ressources de support en ligne complètes, personnalisées en fonction des produits qui répondent aux besoins de votre activité.
- Les contrats de maintenance sont modulables et peuvent être personnalisés par le biais d'options de support et de services élargis

Résumé

Siemens Digital Industries Software regroupe les technologies et les fonctionnalités qui régissent les processus de fabrication numérique de votre activité. Nous sommes là pour vous accompagner dans la création, la production, la livraison et tout au long du cycle de vie opérationnel du produit. C'est un élément essentiel à votre succès. Un contrat de maintenance est crucial pour vous assurer que vos équipes travaillent avec les dernières versions et fonctionnalités des produits. En plus des ressources complètes et personnalisées auxquelles vous aurez accès, des ingénieurs qualifiés seront là pour vous assister.

Les délais de mise sur le marché sont un enjeu colossal pour les entreprises numériques, déjà en proie à la concurrence féroce. Si vous êtes confronté à des délais très courts, la dernière chose dont vous avez besoin est de vous apercevoir que votre version de logiciel est obsolète, ou que vous ne pouvez pas obtenir d'assistance technique pour un problème que vous ne pouvez pas résoudre. De tels scénarios peuvent être évités en souscrivant à un contrat de maintenance avec renouvellement annuel.

Un contrat de maintenance vous offre :

- **De versions logicielles dotées de nouvelles fonctionnalités et fonctions** : elles offrent les fonctionnalités et les outils les plus récents et plus adaptés pour la gestion du cycle de vie des produits. Ces versions comprennent de nouvelles fonctionnalités majeures, des améliorations basées sur le retour client et une technologie innovante. Les versions peuvent comporter des changements d'infrastructure au niveau des données afin d'exploiter les nouvelles technologies disponibles.

- **Des mises à jour** : elles sont disponibles selon les besoins, entre deux mises à jour importantes du logiciel afin de l'améliorer. Les mises à jour n'incluent pas les changements liés à l'infrastructure des données

Vos équipes restent informées des innovations et des perfectionnements de vos produits. Les dernières fonctionnalités disponibles à chaque mise à jour permettent d'optimiser la productivité de vos collaborateurs.

- **Des ressources techniques disponibles où vous voulez, quand vous voulez, comme vous le voulez** : le support technique est disponible sur notre site d'assistance en ligne. Vous pouvez aussi contacter l'un de nos ingénieurs support directement. Que vous préfériez la rapidité du libre-service, ou si vous avez une question plus complexe, nous vous offrons la possibilité d'y répondre selon vos disponibilités.

Maintenance, améliorations et support MOM



Notre site de support est disponible partout et à n'importe quelle heure. Que vous ayez besoin d'effectuer des recherches dans la base de connaissances, de résoudre des problèmes techniques, de télécharger des logiciels et des licences, d'accéder à de la documentation ou de gérer vos dossiers d'assistance, notre site de support offre une expérience personnalisée et sur mesure avec une accessibilité immédiate.

L'assistance téléphonique est également disponible. Notre réseau international d'ingénieurs support hautement qualifiés possède une connaissance détaillée de nos produits, fruit de longues années d'expérience et de pratique industrielle. Cette expertise leur permet de comprendre et de résoudre rapidement vos problèmes.

- **Des communications techniques régulières** : pour vous informer des dernières nouveautés de la base de connaissances et des annonces de produits adaptés à vos centres d'intérêts.

Nous vous envoyons des e-mails régulièrement afin de vous tenir informé des dernières nouveautés et autres contenus techniques en rapport avec les produits que vous utilisez.

- **Des forums de discussion** sont à votre disposition. Vous pouvez poser des questions, apprendre, échanger et vous connecter avec des milliers d'autres utilisateurs à travers le monde. Ils vous permettent d'élargir vos connaissances sur les produits et l'industrie en obtenant des informations utiles auprès d'utilisateurs expérimentés et de notre personnel technique. Vous avez également la possibilité de partager votre expertise avec d'autres personnes.
- **Donnez-nous votre avis** ces retours pourront ensuite être étudiés par le personnel technique afin de s'assurer que nos produits continuent de répondre à vos besoins. Nous encourageons nos clients à soumettre des idées d'améliorations. Ces idées sont souvent utilisées pour optimiser les produits entre chaque version.

Options et services de support supplémentaires

Notre contrat de maintenance offre des fonctionnalités complètes pour s'assurer que vos équipes donne le meilleur d'elles-mêmes. Mais dans certains cas, un service de support supplémentaire est nécessaire (soumis à certaines restrictions).

Dans ces situations, nos contrats de maintenance peuvent être prolongés avec des forfaits de support spécifiques et des services étendus en option. Elles peuvent être achetées ensemble ou séparément, ce qui offre une certaine flexibilité dans la prestation des ressources et des services pour répondre à vos besoins.

- **Forfaits de support** : pour plus d'efficacité et un environnement plus performant, nos plans Silver et Gold prévoient des heures d'assistance étendues, des engagements renforcés en matière d'intervention ainsi que d'autres options qui peuvent être adaptées selon vos besoins.
- **Services de support Premium** : ces services étendus offrent une approche personnalisée et ciblée. Afin d'améliorer votre service, vous pourrez faire appel à un spécialiste chargé d'orchestrer et de coordonner les activités de gestion de support au sein de votre entreprise, ou un expert technique familiarisé avec les produits que vous utilisez et votre environnement de travail.

Nouveautés

[Gestion des opérations de production \(MOM\)](#)

[Informations complémentaires sur l'offre de support](#)

[Services de support Premium](#)

[Forfaits de support](#)

Autres liens

[Vidéos du Support Center](#)

[Site d'assistance en ligne](#)

[Services d'abonnement et de distribution par e-mail](#)

[Blog de la communauté Siemens](#)



Siemens Digital Industries Software
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

Amériques	+1 314 264 8499
Europe	+44 (0) 1276 413200
Asie-Pacifique	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Vous trouverez [ici](#) la liste des marques déposées de Siemens. Les autres marques déposées appartiennent à leur détenteur respectif.

68798-69650-C12-FR 3/20 LOC